Monica Mallowan
Centre de Recherche en Gestion (CEREGE), Univ. de Poitiers
Observatoire de prospective et de veille scientifique et informationnelle (PROVIS)
Univ. de Moncton, campus de Shippagan

Les compétences informationnelles au cœur de l'économie de la connaissance

Résumé:

Dans le contexte de l'*économie de la connaissance* engendrée par la révolution post-industrielle, l'*information* est devenue une ressource critique pour les organisations corporatives, institutionnelles ou associatives, au même titre que les ressources humaines, financières et matérielles. L'exploitation efficace de cette richesse dépend des *compétences informationnelle*s, qui revêtent conséquemment un caractère vital pour tous les profils professionnels. Examiner l'état de ces compétences chez les étudiant.e.s, futurs acteurs du marché du travail, permet de comprendre leur éventuel impact sur la *compétitivité organisationnelle.*

Introduction

A la différence des autres étapes de l'évolution historique de la société et de l'économie, l'*économie de la connaissance* se base sur un nouveau moteur de croissance et de richesse : l'immatériel – ou l'information et le savoir. La démocratisation de l'accès aux technologies de l'information et de la communication a favorisé l'émergence, entre autres, de nouveaux modèles économiques, de nouvelles manières d'interagir socialement ou d'accéder au savoir, mais aussi, et dans une grande mesure, de la conviction que l'accès au *sens*, à la « substantifique moelle » du message, viendra de soi, grâce à l'usage routinier de ces outils, et que les investissements massifs dans ces technologies vont conséquemment rendre parfaites (ou presque) les actions d'informer, de s'informer et de communiquer. Cet état de fait a ouvert la porte à des stratégies et des plans émanant de diverses instances et se traduisant par des campagnes et des chantiers promotionnels, financiers, technologiques et pédagogiques centrés sur le *contenant*, ou l'équipement, les systèmes informatiques, les technologies afférentes, etc., vus comme un argument crucial dans la bataille de l'*avantage concurrentiel* décisif. Sans aller jusqu'à nier l'importance de ces composantes dans l'atteinte de la performance organisationnelle, des études commencent à attirer l'attention sur le fait que la performance du processus informationnel dépend en égale mesure de la qualité de l'accès au *contenu*, et de son impact, à court, moyen et long terme, sur les études et sur le travail, et, à la lumière de la logique systémique, sur la capacité innovatrice et créative de l'économie, de la société, du monde, cette « grande organisation » (Bertalanffy, 1993; Morin, 1990).

L'explosion informationnelle a banalisé la recherche d'information : aujourd'hui, s'informer équivaut à « aller sur Internet » et à « googler », et l'information est devenue «accessible », « disponible » ou bien « gratuite » et « de qualité », car lue / vue sur Internet, source de référence et

d'autorité pour de nombreux internautes de tous les âges. Cependant, dans un contexte organisationnel, « googler » ne permet plus de répondre à un besoin informationnel d'un autre calibre, qui est celui du repérage de l'information stratégique, permettant de stimuler la compétitivité et d'atteindre la performance.

Les questions entourant la compétitivité et la performance ne sont pas réservées au milieu corporatif, mais elles se manifestent dans le milieu universitaire aussi : les candidats aux études universitaires font leur choix d'établissement et de programme selon des paramètres très divers, les échanges étudiants et les partenariats se multiplient, les médias mentionnent régulièrement les classements des universités, les grands conseils subventionnent les projets de recherche des étudiants de premier cycle, etc. Toutes ces préoccupations et tous ces efforts représentent, somme toute, autant de voies reliées à la réussite des études et à la bonne préparation pour une carrière satisfaisante.

Les facteurs impliqués dans la réussite des études universitaires sont multiples : pédagogiques, matériaux, technologiques, informatiques, etc. S'y ajoute un facteur apparemment nouveau, l'*information*, mais qui a toujours fait partie du dispositif éducationnel, et dont la réalité numérique impose de nouvelles façons de réfléchir et de faire. Dans ce contexte, la réussite des études ne se joue plus selon le modèle classique du triptyque « bibliothèque physique - livre en papier - lecture linéaire », mais plutôt sur le modèle du *tout virtuel* : « Web invisible - livre électronique – lecture hypertextuelle » et, surtout, de la contribution de tout un chacun à l'enrichissement de cette gigantesque collection chaotique et hétérogène qu'est Internet.

Problématique et revue de la littérature

Par conséquent, le succès des études universitaires commence à dépendre de l'interaction de l'apprenant ou de l'apprenante avec ces nouvelles ressources d'information et de son aptitude à gérer cette interaction. Ainsi, il / elle développera ou pas un savoir-faire…appartiendra à un réseau ou à plusieurs… va projeter une image… va repérer de l'information sensible… va s'en servir… en d'autres termes, l'étudiant ou l'étudiante va mettre au travail ses *compétences informationnelles*, qui devraient lui permettre de développer son intelligence stratégique.

Les *compétences informationnelles* sont à l'œuvre dans le processus de recherche d'information - qu'il s'agisse de recherche de *données*, d'*information*, ou de *connaissance* (Le Coadic, 2004; Davenport, Prusak, 2003; Salaün, Arsenault, 2009) – et ce processus omniprésent dans les activités d'apprentissage et professionnelles pose, systématiquement, le défi de « l'aiguille dans la botte de foin ».

A la lumière de cette réflexion, nous voulons examiner le niveau des compétences informationnelles que les étudiants et les étudiantes possèdent à l'entrée aux études universitaires et si éventuellement une sensibilité quelconque se manifeste dans leurs pratiques en ce qui concerne les enjeux induits par la nouvelle réalité informationnelle -

tels que l'information stratégique, la réputation et l'image, le capital intellectuel, les actions de soutien, tous des éléments reliés à la définition du concept d'*intelligence économique* et *stratégique* (Nadoulek, 1991; Juillet, 2003; Marcon, Moinet, 2006). D'autre part, cet exercice pourrait nous permettre de comprendre si l'utilisation quotidienne des TIC par la Génération Google génère chez ces jeunes un *état d'esprit* favorable à la consolidation dans le temps de l'*intelligence sociale*, vue comme la faculté de comprendre l'environnement, dans toute sa complexité, ainsi que les relations entre les acteurs qui le configurent (Wilensky, 1967; Dedijer, 1987; Cronin, 1991; Choo, 2002).

L'*intelligence sociale* se définit par "l'habileté de l'individu ou de l'organisation ou du pays à interpréter efficacement l'environnement pour s'y adapter", grâce à trois facteurs : l'information, la connaissance, la technologie (Dedijer, 1987, 2003). L'information devient donc une ressource organisationnelle stratégique et un facteur d'avantage concurrentiel pour les organisations (Drucker, 1988, 2006; Porter, 1999; Levet, 2002).

Le concept de l'intelligence sociale est pluridisciplinaire, à la confluence de la cognition, de l'éducation, des sciences de l'information, de l'économie, du management, du comportement, de la technologie. Son appropriation peut se réaliser par, entre autres, les mécanismes de la « pensée complexe » et par l'assimilation des grands principes de « l'éducation pour le futur » et des « five minds for the future » tels que formulés par Morin (1990) ou Gardner (2008). Cette approche multidisciplinaire est au cœur de la *veille stratégique*, processus de surveillance de l'environnement externe et de la concurrence (Achard, Bernat, 1998; Bergeron, 1995, 2000; Bergeron, Hiller, 2002; Martinet, Marti, 2001; Brouard, 2000; Choo, op.cit.), de la *gestion des connaissances* –centrée sur le patrimoine intellectuel de l'organisation (Nonaka, Takeuchi, 1995; Sveiby, 2000; Prax, 2003; Dalkir, 2005), de l'*intelligence économique* – visant la protection de l'information, l'influence, la force du réseau (Crozier, Friedberg, 1981; Besson, Possin, 2001; Godeluck, 2000; Clamen, 2005; Wenger, McDermott, Snyder, 2002) et dont les approches transversales reflètent la complexité des enjeux imposés aux organisations par l'instabilité globale.

On constate donc que toutes ces études se concentrent sur l'information et l'utilisation que l'organisation en fait, pour stimuler sa compétitivité, son innovation, sa création. Dans une optique relativement similaire, d'appui à l'acquisition des connaissances mais en milieu universitaire cette fois et d'appui à la réussite et à la performance, on s'est penché sur l'accès à cette ressource dans le processus d'apprentissage et des standards en la matière ont été établis (ACRL, 2004; CREPUQ, 2008). Ainsi, le niveau des compétences informationnelles établi par l'Association of College & Research Libraries (ACRL, op. cit.) correspond aux principes suivants[1] :

[1] Il est possible de voir en détail les indicateurs et les résultats attendus sur le site de l'ALA / ACRL : www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/informationliteracycompetency.cfm

- capacité à déterminer la nature et l'étendue du besoin informationnel,
- capacité à accéder avec efficacité et efficience à l'information nécessaire,
- capacité à évaluer de façon critique les sources et à intégrer l'information sélectionnée à sa propre base de connaissances personnelles et à son système de valeurs,
- capacité à utiliser efficacement l'information, individuellement ou en équipe, en vue de réaliser un objectif donné,
- capacité à comprendre les enjeux économiques, juridiques, sociaux reliés à l'utilisation de l'information et à y accéder et à l'utiliser de façon éthique et légale.

A ces cinq principes fondamentaux correspondent un total de vingt-deux indicateurs de performance, dont on peut voir le détail à l'Annexe 1 et dont on s'est servi en partie pour élaborer le questionnaire à la base de cette étude.

D'autre part, les compétences des apprenants ont été étudiées pour arriver à noter que la qualité des stratégies employées et des résultats obtenus dans le processus de recherche d'information ne correspond pas à l'autonomie dont les étudiants veulent bénéficier dans ce type d'activité ou bien que les sources d'information spécialisées et les stratégies de recherche efficaces ne sont pas nécessairement connues ou maîtrisées (Mittermeyer, Quirion, 2003; Arsenault, Gervais, 2005; Thirion, Pochet, 2008; Rowlands et al. 2008), ce qui permet de supposer un impact direct sur la qualité des informations repérées pour les besoins des études et donc sur la performance dans le processus d'apprentissage.

Méthodologie et analyse

En vue d'évaluer la sensibilité des étudiants par rapport aux impacts de l'information à laquelle qu'ils accèdent et qu'ils exploitent dans leur routine informationnelle, à partir des normes établies par l'ACRL et dans le sillage d'autres études similaires, un questionnaire a été conçu afin de mesurer non seulement les compétences informationnelles citées, mais aussi l'aptitude des étudiants à manifester un état d'esprit vigilant face à l'information repérée et utilisée afin de répondre à leur besoin informationnel, selon les quatre axes de l'intelligence stratégique.
On tient à souligner que le questionnaire ne s'est pas proposé d'examiner l'intégralité des indicateurs de performance identifiés dans le document de référence, mais seulement ceux qui correspondent au niveau de base de chaque principe.
Ce questionnaire, d'une vingtaine de questions de type fermé, ouvert et à choix multiple, a été administré à l'automne 2009, à un groupe d'une quarantaine d'étudiants entrant aux études universitaires, inscrits en formation initiale à des programmes d'éducation, de management et d'économie. Les techniques d'analyse privilégiées – de contenu et statistiques, devraient nous permettre de formuler des recommandations visant éventuellement un recadrage de la formation de ces étudiants qui se préparent à jouer des rôles majeurs, en tant qu'éducateurs, preneurs de décision et professionnels compétents, dans un contexte sociétal où

les paradigmes se complexifient et changent de plus en plus vite.

Afin de procéder à l'analyse des données, un découpage est opéré, selon les principales dimensions examinées dans l'étude, dont : la détermination du besoin informationnel, l'accès à l'information, l'évaluation de l'information, l'exploitation de l'information, la position face aux enjeux éthiques et la sensibilité par rapport à l'information stratégique. L'étude des données permettra éventuellement l'élaboration d'une ébauche de profil type des compétences à l'œuvre à cette étape dans la formation des étudiants et des étudiantes.

Conclusion

À la lumière de cette étude et de ces considérations, on pourrait conclure que les compétences informationnelles devraient faire partie du bagage de savoir et de savoir-faire de chaque personne ayant des objectifs professionnels dans la nouvelle économie et dans la société de l'information, des futurs éducateurs et des acteurs du monde économique. C'est, d'ailleurs, sur ce besoin que les instances éducationnelles commencent à attirer l'attention, dans les activités nationales et internationales dédiées à la réflexion prospective en matière d'éducation et de développement (Unesco, Forum Économique Mondial, Conference Board du Canada, CEFRIO, etc., pour en citer quelques exemples)[2].

D'autre part, si on prend en compte la mesure de l'impact de l'information virtuelle et surtout de ses manifestations extrêmes (désinformation, rumeur, attaques, etc.) sur tous les domaines d'activité, on est en droit de se poser la question si la palette des compétences informationnelles visées par la formation universitaire ne devrait pas se mettre au diapason de cette nouvelle réalité aux contours fuyants et adopter, par une approche déterminée, les éléments constitutifs du concept d'intelligence stratégique – économique, dont la compétence d'écoute de son environnement, de protection de son image et de son savoir, de compréhension de tous les mécanismes pouvant entrer en jeu dans la dynamique concurrentielle.

[2] Unesco. Conférence mondiale sur l'enseignement supérieur. Paris, 5-8 juillet 2009. World Economic Forum. The Global Competitiveness Report 2009-2010. Conference Board du Canada. Bulletin de notes sur les programmes de management, d'affaires et de finance du Canada : les diplômés sont-ils prêts pour le monde des affaires? Forum national sur le management, HEC Montréal, 2009. Cefrio. La Génération C. Colloque international, Québec, 2009.

Bibliographie

Achard, P.; Bernat, J.-P. *Intelligence économique : mode d'emploi*. Paris : ADBS, 1998.

ACRL. *Information Literacy Competency Standards for Higher Education*, 2000. www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/informationliteracycompetency.cfm

Arsenault, C.; Gervais, S. « Habiletés en recherche d'information des étudiants de première année universitaire en sciences de l'éducation ». *Documentation et bibliothèques*, 51, 4, 2005.

Baumard, P. *Analyse stratégique : mouvements, signaux concurrentiels et interdépendance*. Paris : Dunod, 2000.

Bergeron, P. « Observations sur le processus de veille et les obstacles à sa pratique dans les organisations ». *Argus*, 24, 3, 1995.

Bergeron, P. "Regional business intelligence: the view from Canada". *Journal of Information Science*, 26, 3, 2000.

Bergeron, P. *Veille stratégique et PME : comparaison des approches gouvernementales de soutien*. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec, 2000.

Bergeron, P.; Hiller, C. A. "Intelligence and strategy : competitive intelligence". *Annual Review of Information Science and Technology*, 2002.

Bertalanffy, L. von. *Théorie générale des systèmes*. Paris : Dunod, 1993.

Besson, B.; Possin, J.-C. *Du renseignement à l'intelligence économique*. Paris : Dunod, 2001.

Brouard, F. « Que la veille stratégique se lève : faisons le point sur la terminologie et le concept ». Montréal : *Congrès ASAC-IFSAM*, 2000.

Choo, C. W. *Information management for the intelligent organization : the art of scanning the environment*. New Jersey : Medford : Information Today, 2002.

Clamen, M. *Manuel de lobbying*. Paris : Dunod, 2005.

CREPUQ. *Tableau des compétences informationnelles et du niveau recommandé à l'entrée au 1er cycle universitaire*, 2008. www.crepuq.qc.ca/spip.php?article1034&lang=fr

Cronin, B. "The compound eye: an introduction to social intelligence". *SocialIntelligence*, 1, 1, 1991.

Crozier, M.; Friedberg, E. *L'acteur et le système*. Paris : Éditions du Seuil, 1981.

Dalkir, K. *Knowledge management in theory and practice*. Burlington (MA) : Elsevier, 2005.

Davenport, T.; Prusak, L. *What's the big idea? Creating and capitalizing on the best management thinking.* Boston :

Harvard Business Scholl Press, 2003.

Dedijer, S.; Jequier, N. *Intelligence for Economic Development : an Inquiry into the role of Knowledge Industry*. Oxford Bergamon, 1987.

Dedijer, S. "Development & Intelligence: 2003-2053". *Infoforum Business Intelligence Conference*, Zagreb, 2003.

Drucker, P. *The Coming of the New Organization*. Harvard Business Review, January-February 1988.

Drucker, P. *Devenez manager!* Paris : Village Mondial, 2006.

Fayard, P. *Le réveil du samouraï*. Paris : Dunod, 2006.

Gardner, H. *5 Minds for the Future*. Boston : Harvard Business Press, 2008.

Godeluck, S. *Le boom de la netéconomie : comment Internet bouleverse les règles du jeu économique.* Paris : Éditions La Découverte & Syros, 2000.

Juillet, A. *Préface*. In : Duval, M.-A (sous la dir.) *Les nouveaux territoires de l'intelligence économique*. Paris : IFIE Éditions, 2008.

Le Coadic, Y.-F. *La science de l'information*. Paris : PUF, 2004.

Levet, J.-L. *Les pratiques de l'intelligence économique : huit cas d'entreprises*. Paris : Economica, 2002.

Marcon, C.; Moinet, N. *L'intelligence économique*. Paris : Dunod, 2006.

Martinet, B.; Marti, Y.-M. *L'intelligence économique : comment donner de la valeur concurrentielle à l'information*. Paris : Éditions d'Organisation, 2001.

Mittermeyer, D.; Quirion, D. (sous la dir.). *Étude sur les connaissances en recherche documentaire des étudiants entrant au 1er cycle dans les universités québécoises*. CREPUQ, 2003. www.crepuq.qc.ca/documents/bibl/formation/etude.pdf

Morin, E. *Les sept savoirs nécessaires à l'éducation du futur*. Paris : Unesco, 1999.

Nadoulek, B. *L'intelligence stratégique*. Paris : CPE Aditec, 1991.

Nonaka, I.; Takeuchi, H. *The knowledge – creating company : how japanese companies create the dynamics of innovation*. New York : Oxford University Press, 1995.

Porter, M. *La concurrence selon Porter*. Paris : Éditions Village Mondial, 1999.

Prax, J.-Y. *Le manuel du Knowledge Management : une approche de 2e génération*. Paris : Dunod, 2003.

Rowlands, I. et al . "The Google generation : the information behaviour of the researcher of the future". *Aslib Proceedings New Information Perspectives*, 60, 4, 2008.

Sveiby, K. E. *Knowledge management, la nouvelle richesse des entreprises : savoir tirer profit des actifs immatériels de sa société*. Paris : Maxima, 2000.

Thirion, P.; Pochet, B. « Quelles compétences documentaires et informationnelles à l'entrée dans l'enseignement supérieur? » *Cahiers de la documentation*, 4, 2008.

Wenger, É.; McDermott, R.; Snyder, W. *Cultivating communities of practice*. Boston : Harvard Business School Press, 2002.

Wilensky, H. *Organizational Intelligence : Knowledge and Policy in Government and Industry*. New York, Basic Book, 1967.

Annexe 1. Association of College & Research Libraries (ACRL). Normes sur les compétences informationnelles pour l'enseignement supérieur. Principes et indicateurs de performance

1. Capacité à déterminer la nature et l'étendue du besoin informationnel
    a. définir et exprimer clairement le besoin informationnel
    b. reconnaître les différents types et formats de sources potentielles d'information
    c. tenir compte des coûts et des avantages liés à l'obtention de l'information nécessaire
    d. réévaluer la nature et l'étendue du besoin informationnel
2. Capacité à accéder avec efficacité et efficience à l'information nécessaire
    a. choisir les méthodes de recherche et les systèmes de repérage de l'information les plus appropriés en vue de l'accès à l'information nécessaire
    b. développer et exécuter des stratégies de recherche bien conçues
    c. utiliser des méthodes variées pour repérer l'information en ligne ou en bibliothèque
    d. raffiner la stratégie de recherche si nécessaire
    e. extraire, sauvegarder et gérer l'information et les sources d'information
3. Capacité à évaluer de façon critique les sources et à intégrer l'information sélectionnée à sa propre base de connaissances personnelles et à son système de valeurs
    a. résumer les idées principales à retenir de l'information recueillie
    b. énoncer clairement et mettre en application des critères d'évaluation de l'information et des sources
    c. faire la synthèse des idées principales en vue d'élaborer de nouveaux concepts
    d. comparer l'information nouvelle avec celle déjà en sa possession et d'en ressortir les différences, la valeur ajoutée, les éléments originaux
    e. déterminer l'impact des nouvelles connaissances sur le système de valeurs et réconcilier les différences
    f. valider la compréhension et l'interprétation de l'information par le dialogue avec des personnes ressources
    g. déterminer la nécessité de réviser la question de recherche initiale
4. Capacité à utiliser efficacement l'information, individuellement ou en équipe, en vue de réaliser un objectif donné
    a. utiliser la nouvelle connaissance ainsi que l'ancienne dans la réalisation d'un projet
    b. réviser le processus de réalisation d'un projet
    c. présenter efficacement un projet à un auditoire
5. Capacité à comprendre les enjeux économiques, juridiques, sociaux reliés à l'utilisation de l'information et à y accéder et à l'utiliser de façon éthique et légale
    a. comprendre la portée des questions éthiques, juridiques et socio-économiques relatives à l'information et aux technologies de l'information
    b. respecter les lois, les règlements, les politiques institutionnelles et le code de conduite concernant l'accès aux ressources d'information et à leur utilisation
    c. rendre compte des sources d'information utilisées lors de la présentation du projet.